

# KOMUNIKOLOGI

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

KONFLIK DALAM ORGANISASI

---

KOMUNIKASI DITINJAU TEORI DIALEKTIKA RELASIONAL

---

KOMUNIKASI DALAM GROUPTHINK

---

PENGARUH KONSEP DIRI DAN PRESEPSI INTERPERSONAL  
PADA KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

---

KARATERISTIK KOMUNIKATOR YANG EFEKTIF  
DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

---

TEORI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

---

STRATEGI MENANGANI KONFLIK DALAM  
KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI

---

KINEKSI, PROSEMIK, PARALINGUISTIK DAN SELF DISCLOURE

---

TEORI PERSEPSI ANTAR PRIBADI, ATRAKSI ANTAR  
PRIBADI DAN KONFLIK SOSIAL

---



Diterbitkan Oleh :

Program Studi Ilmu Komunikasi - Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara



# **Komunikologi**

***Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial***

**Diterbitkan Oleh :**

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

# Komunikologi

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

**Penanggung Jawab**  
Prof. Dr. H. Abdullah, M.Si.

**Redaktur**  
Dr. Fifi Hasmawati, SE. M.Si.

**Penyunting / Editor**  
Ahmad Thamrin, MA

**Penyunting Ahli**  
Prof. Dr. Syukur Kholil, MA  
Dr. Hj. Faridah, M.Hum.  
Fahrur Rozi, M.Kom

**Desain Grafis & Fotografer**  
Ok Muhammad Arfan Affandi

**Sekretariat**  
Dr. Erwan, MA  
Abdul Rasyid, MA

**Alamat Penyunting dan Tata Usaha :**  
Kantor Pusat Administrasi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara  
Jl. Williem Iskandarm Pasar V, Medan Estate, Medan  
Telp. 082188496473 – 081236239634  
Website: [www.uinsu.ac.id](http://www.uinsu.ac.id) ; <http://fdk.uinsu.ac.id/>  
Email : [fy2hasmir@yahoo.co.id](mailto:fy2hasmir@yahoo.co.id) ; [arfanaffandi22@gmail.com](mailto:arfanaffandi22@gmail.com)

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial Oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera, dimaksudkan sebagai wacana intelektualitas bagi pengembangan ke ilmuan, khususnya Ilmu Komunikasi dan Sosial Redaksi menerima tulisan, baik bersifat konsepsional, hasil penelitian, maupun telah buku dari berbagai pihak, terutama dosen perguruan tinggi. Tulisan tidak harus selalu sejalan dengan pendapat redaksi.

ISSN 2528 - 7583

# Komunikologi

Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial

Vol. I, No. 1, Tahun 2016

## DAFTAR ISI

KONFLIK DALAM ORGANISASI Fifi Hasmawati .....	1-15
KOMUNIKASI DITINJAU TEORI DIALEKTIKA RELASIONAL Fauzi .....	16-29
KOMUNIKASI DALAM GROUPTHINK Marhamah .....	30-43
PENGARUH KONSEP DIRI DAN PERSEPSI DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Fahrrial Daniel .....	44-56
KARAKTERISTIK KOMUNIKATOR YANG EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Nirwansyah .....	57-65
TEORI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Insi Luthfiyah Srg .....	66-73
STRATEGI MENANGANI KONFLIK DALAM KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI Yasirul Amri .....	74-85
KINEKSI, PROSEMIK, PARALINGUISTIK DAN SELF DISCLOURE Cut Ayu Mauidhah .....	86-96
TEORI PERSEPSI ANTAR PRIBADI, ATRAKSI ANTAR PRIBADI DAN KONFLIK SOSIAL Irma Suryani .....	97-112

## KOMUNIKOLOGI

*Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*

---

### PETUNJUK PENGIRIMAN NASKAH

1. Tulisan merupakan karya ilmiah orisinal penulis dan belum pernah dipublikasikan atau sedang dalam proses publikasi oleh media lain;
2. Naskah yang dikirim dapat berupa konseptual, resume hasil penelitian, atau pemikiran tokoh;
3. Naskah dapat berbahasa Indonesia dan Inggris;
4. Naskah harus memuat informasi keilmuan dan atau teknologi dalam bidang komunikasi dan sosial;
5. Sistematika naskah konseptual, atau pemikiran tokoh adalah:
  - a. Judul;
  - b. Nama Penulis (tanpa gelar akademik), afiliasi penulis berikut email;
  - c. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris (disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam tulisan yang diajukan). Abstrak memuat 80-100 kata;
  - d. Kata-kata kunci, antara 3-7 konsep;
  - e. Pendahuluan;
  - f. Sub-judul (sesuai dengan keperluan pembahasan);
  - g. Penutup;
  - h. Pustaka acuan (hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk);
6. Sistematika resume hasil penelitian adalah:
  - a. Judul;
  - b. Nama Penulis (tanpa gelar akademik), afiliasi penulis berikut email;
  - c. Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris (disesuaikan dengan bahasa yang digunakan dalam tulisan yang diajukan). Abstrak memuat 80-100 kata, yang berisi tujuan, metode dan hasil penelitian;
  - d. Kata kunci, antara 3-7 konsep;
  - e. Pendahuluan, yang berisi latar belakang, sedikit tinjauan, dan tujuan penelitian
  - f. Metode;
  - g. Hasil dan pembahasan;
  - h. Kesimpulan dan saran;
  - i. Pustaka acuan (hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk);
7. Naskah yang dikirim harus mengikuti aturan penulisan karya ilmiah dan menggunakan catatan kaki serta pustaka acuan;



8. Naskah yang dikirim diketik 1,5 spasi dengan panjang berkisar 15-25 halaman;
9. Naskah yang dikirim harus disertai CD berisi file naskah dan biodata singkat penulis, atau dikirim melalui email ke: [fy2hasmir@yahoo.co.id](mailto:fy2hasmir@yahoo.co.id); [arfanaffandi22@gmail.com](mailto:arfanaffandi22@gmail.com)
10. Penulisan catatan kaki (*foot note*) harus dibedakan dengan penulisan pustaka acuan:
  - a. Catatan kaki (*foot note*)
    - <sup>1</sup> Muhammad Ali al-Shabuni, Rawa'i al-Bayan: Tafsir al-Ayat al-Ahkam min al-Qur'an (Makkah; t.p., t.t.), h. 548.
    - <sup>2</sup> Ibid.
    - <sup>3</sup> Muhaminad Quraish Shibab, Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an, Vol.III (Jakarta: Lentera Hati, 2001), h. 78.
11. Semua naskah ditelaah secara anomin oleh mitra bestari (*reviewers*) yang ditunjuk oleh penyunting menurut bidang kepakarannya, Penulis artikel diberi kesempatan untuk melakukan perbaikan (revisi) naskah atas dasar rekomendasi/saran dari mitra bestari atau penyunting. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis;
12. Segala sesuatu yang menyangkut perijinan pengutipan atau penggunaan *software* komputer untuk pembuatan naskah atau ihwal lain yang terkait dengan HAKI yang dilakukan oleh penulis artikel, berikut konsekuensi hukum yang mungkin timbul karenanya, menjadi tanggung jawab penulis artikel tersebut;

## KONFLIK DALAM ORGANISASI

**Fifi Hasmawati**

### **Abstraksi :**

Dalam organisasi orang-orang yang dalam kelompok kerjanya berusaha mengembangkan keahlian dan pandangan mereka, yang kadang-kadang ada perbedaan tentang pekerjaan/tugasnya dengan pekerjaan/tugas kelompok lainnya. Ketika interaksi diantara mereka terjadi, maka konflik menjadi potensi untuk muncul. Dalam kehidupan berorganisasi setiap saat dapat terjadinya konflik baik berbentuk konflik antar individu sebagai anggota organisasi, maupun konflik antara anggota dengan organisasi. Kondisi konflik tidak menguntungkan bagi kepemimpinan karena akan menimbulkan berbagai kesulitan dalam menggerakkan anggota agar berkerja sama, dalam usaha mencapai tujuan bersama. Dalam kondisi ini partisipasi anggota tidak saja menurun, tetapi juga menghindar dan menantang sebagai pertanda kepemimpinan kurang atau tidak efektif. Konflik/pertentangan mendorong individu mencari teman menunjukkan solidaritas diri dan permasalahan, sehingga terjadi pengelompokan anggota yang bertentangan dengan yang lain, baik secara terang terangan maupun sembunyi-sembunyi.

**Kata kunci :** Konflik, Model Konflik, Metode Pemecahan Konflik

### **Pendahuluan**

Dalam menghadapi konflik pemimpin harus selalu berusaha untuk tidak ikut menjadi unsur yang mengobarkan dan memperuncing pertentangan yang terjadi. Pimpinan harus menghindar sikap dan perilaku memihak dan pilih kasih yang semakin merugikan organisasi. Demikian juga pemimpin tidak boleh membiarkan konflik itu terus berlangsung sehingga tujuan organisasi sulit diwujudkan. Pemimpin yang efektif harus bisa menyelesaikan konflik yang sedang berlangsung dengan sikap dan berperilaku untuk membantu setiap anggota, tanpa menimbulkan kesan memihak untuk menguntungkan/merugikan salah satu pihak, guna mewujudkan kepentingan organisasi atau kepentingan bersama. Pemimpin organisasi dalam menyelesaikan konflik harus menunjukkan sikap dan perilaku yang bertujuan menyelamatkan organisasi, yang jika mungkin terhindar dari akibat merugikan anggota organisasi.



Menurut Schein yang dikutip oleh Wayne R (2005:374), bahwa satu aspek yang penting dalam kehidupan organisasi menyangkut hubungan di antara kelompok-kelompok dalam organisasi. Gejala-gejala hubungan yang buruk mudah dikenali. Suatu kemacetan dalam aliran kerja atau kekurangan koordinasi di antara kelompok-kelompok biasanya mudah diamati. Komunikasi yang buruk atau kegagalan bertukar informasi secara memadai mungkin merupakan suatu gejala yang menyertai kekurangan koordinasi. Penundaan dan kesalahan sering menimbulkan ketegangan dan perasaan negatif. Bila kelompok harus bergantung pada satu sama lainnya untuk menuntaskan pekerjaan, gejala-gejala tersebut lebih dramatis. Konflik antar kelompok dinyatakan dengan cara serupa seperti pertentangan antar pribadi. Kritik, percekocokan, sindiran dan perilaku mengabaikan orang lain dengan sengaja adalah indikator yang jelas dari hubungan yang sulit, sebagaimana kebalikannya menunjukkan hubungan yang memuaskan.

## KONFLIK

Konflik dapat diartikan dengan perbedaan, pertentangan dan perselisihan (Veithzal, 2004:323). Selain itu konflik dikatakan juga sebagai suatu proses yang bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang diperhatikan pihak pertama. Menurut Prof. Veithzal, pengertian ini mencakup tentang yang luas dari konflik yang dialami orang dalam organisasi, ketidakcocokan tujuan, perbedaan penafsiran fakta, ketidaksepakatan yang didasarkan pada pengharapan penafsiran fakta, ketidaksepakatan yang didasarkan pada pengharapan perilaku, dan sebagainya. Pengertian konflik dapat dilihat dari beberapa sudut pandangan yaitu:

### 1. Pandangan tradisional

Pandangan ini beranggapan bahwa semua konflik adalah buruk dan negatif, disinonimkan dengan istilah kekerasan (violence) yang merugikan, tetapi harus dihindari dan diatasi.

### 2. Pandangan Hubungan manusia

Pandangan ini berkeyakinan bahwa konflik merupakan hasil wajar dan tidak terelakan dalam setiap kelompok.

## 3. Pandangan Interaksional

Pandangan ini berkeyakinan bahwa konflik tidak hanya suatu kekuatan positif dalam suatu kelompok, melainkan juga mutlak perlu untuk suatu kelompok agar dapat berkinerja efektif. Konflik biasanya mempunyai konotasi positif maupun negatif, tergantung pada cara memandang hakikat konflik dan pengaruhnya terhadap efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Akibat kedua cara pandang yang saling berbeda tersebut, lahirlah pandangan tentang konflik, yaitu pendapat berhaluan tradisional atau lama dan pendapat modern. Argumentasi kedua pandangan ini serta ciri-ciri tersendiri mengenai konflik sebagai berikut:

### 1. Tradisional

Menurut pandangan ini bahwa:

- Konflik pada dasarnya adalah tidak baik, tidak perlu terjadi dan harus dipecahkan.
- Konflik terjadi akibat komunikasi yang tidak lancar, tidak adanya kepercayaan, serta tidak adanya sifat terbuka dari pihak yang saling berhubungan.
- Lingkungan mempunyai peranan yang sangat besar terhadap kemungkinan timbulnya konflik.
- Manusia pada dasarnya adalah makhluk yang memiliki sifat-sifat positif, bisa bekerja sama, dan dapat dipercaya.

### 2. Modern

Menurut pandangan ini

- Konflik itu baik dan diperlukan sehingga konflik merupakan suatu kenyataan yang tidak bias dihindari.
- Konflik itu timbul akibat adanya berbagai aktivitas seperti usaha untuk memperoleh penghargaan, pemenuhan berbagai kebutuhan, status, tanggung jawab, bahkan juga untuk memperoleh kekuasaan.
- Ada beberapa faktor dalam diri individu yang menyebabkan terjadinya konflik misalnya faktor keturunan dan aspek-aspek psikologis lainnya.
- Mengakui bahwa manusia pada dasarnya tidak buruk. Tetapi manusia itu sendiri akan sangat didorong oleh berbagai gejala, agresif, *self-seeking* dan naluri berkompetisi.

Ada beberapa hal yang dipermasalahkan oleh pihak yang terlibat dalam konflik diantaranya:

- Fakta, situasi atau masalah yang ada pada saat itu.



2. Metode, cara terbaik untuk mencapai tujuan.
3. Tujuan, apa yang seharusnya ingin dicapai.
4. Nilai, dukungan baik kualitas maupun tujuan jangka panjang.

Dengan demikian suatu konflik terjadi, apabila kenyataan menunjukkan timbulnya gejala sebagai berikut:

1. Adanya dua pihak atau lebih secara perorangan atau kelompok terlibat dalam suatu interaksi yang berlawanan.
2. Adanya saling bertentangan dalam mencapai tujuan dan atau adanya suatu norma atau nilai yang saling berlawanan.
3. Adanya interaksi yang ditandai dengan perilaku yang direncanakan untuk saling meniadakan, mengurangi, dan menekan terhadap pihak lain untuk memperoleh kemenangan seperti, status, tanggung jawab, pemenuhan kebutuhan dan sebagainya.
4. Adanya tindakan yang saling berhadap-hadapan akibat pertentangan.
5. Adanya ketidakseimbangan akibat usaha tiap-tiap pihak yang berkaitan dengan kedudukan atau kewibawaan, harga diri, prestise, dan sebagainya.

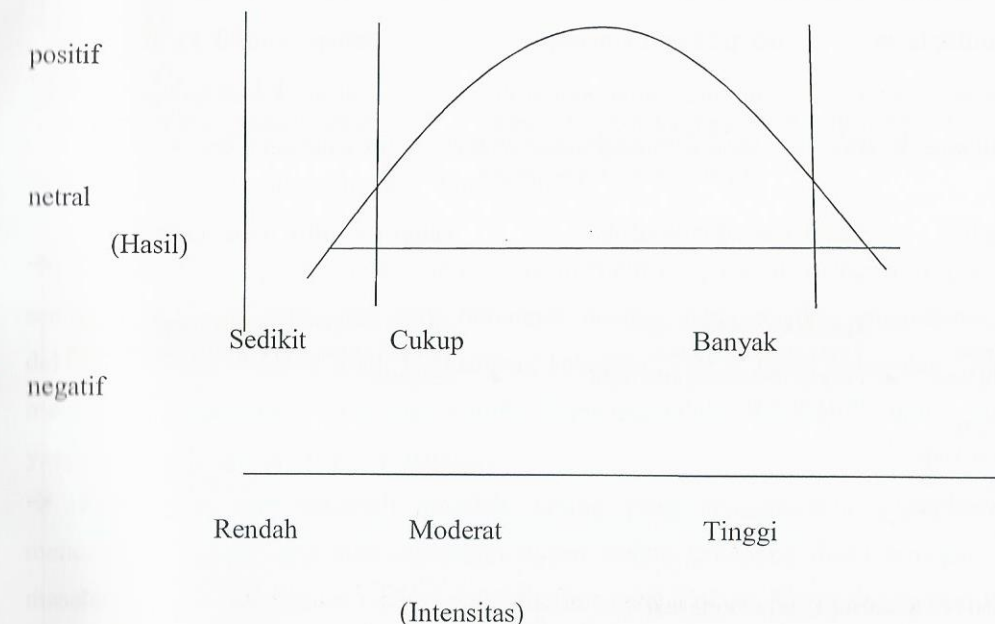
Suatu organisasi atau sistem sosial yang berusaha menekan adanya konflik, melarang pengungkapan perbedaan pendapat, akan kehilangan umpan balik untuk memperbaiki diri dan menciptakan stabilitas.

Banyak pendapat tentang upaya mengatasi konflik yang terjadi, mengalami suatu evolusi. Semula para manajemen ilmiah seperti Frederick W Taylor, beranggapan bahwa konflik, merupakan ancaman bagi otoritas pihak manajemen, dengan demikian konflik perlu dihindari, atau apabila ia sudah terjadi, perlu secepatnya diselesaikan.

Dengan perkembangan kondisi organisasi, yang menekankan hubungan antar manusia (human relationst) mulai menyadari ketidakmungkinan mencegah muncul konflik, memberikan advis kepada para manager, agar mereka dapat hidup dengan konflik. Tetapi, tetap titik beratnya diletakan pada upaya untuk menyelesaikan konflik. Pada awal tahun 1970 para pakar pengembangan organisasi mulai melihat bahwa konflik memiliki hasil positif, maupun negatif, hal mana tergantung pada sifat dan intensitasnya. Pandangan ini memunculkan pandangan revolusioner, bahwa organisasi dapat mengalami kerugian, apabila terdapat terlampau sedikit

konflik disana. Gambar berikut menunjukkan hubungan antara intensitas konflik dan hasil-hasilnya.

Walaupun konflik seringkali dipersepsikan sebagai suatu hal yang negatif, hasil riset menunjukkan bahwa konflik tertentu baik bagi suatu organisasi dan hal tersebut dapat memperbaiki efektifitas organisasi, tetapi setelah pada titik tertentu konflik menjadi ekstrim dapat merusak kinerja kerja organisasi.



Gambar : Hubungan antara intensitas konflik dan hasil-hasil yang capai (Brown,1966:8)

Keterangan :

Kelompok kerja, departemen atau organisasi yang mengalami kondisi terlampau sedikitnya konflik, cenderung mengalami situasi, apatis, kurangnya kreativitas, keraguan untuk mengambil keputusan, dan waktu-waktu untuk menyelesaikan tugas yang terlampau.

Tetapi di lain pihak konflik yang berlebihan, dan menyebabkan menyusutnya kinerja kerja keorganisasian, karena akan terjadi gejala-gejala, pertarungan politik, ketidakpuasan, kurangnya kerja sama tim, dan banyaknya karyawan yang keluar masuk organisasi yang bersangkutan.

Tipe-tipe dan tingkatan konflik yang tepat guna, memberikan energi kepada orang-orang di dalam organisasi yang bersangkutan menuju kearah yang kondusif.

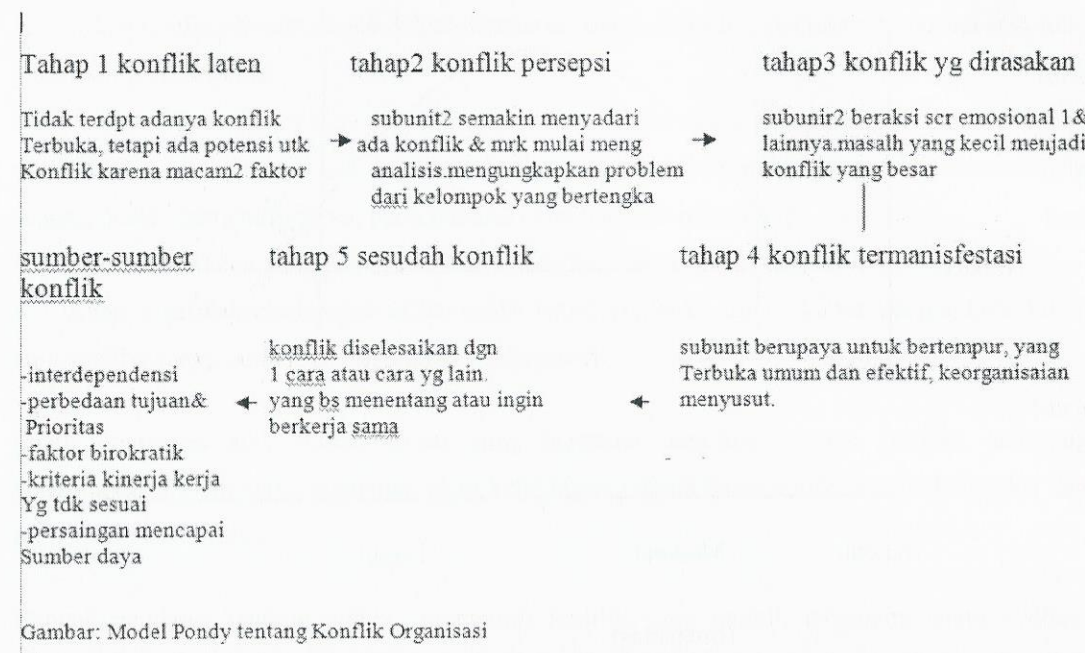


## MODEL KONFLIK

Louis R Pondy, telah mengembangkan sebuah model yang berguna tentang konflik keorganisasian. Pertama-tama mengidentifikasi sumber-sumber konflik, kemudian dipelajari tahapan-tahapan sebuah episode konflik tipikal.

Modelnya memberikan banyak petunjuk kepada kita tentang bagaimana cara mengendalikan dan manage konflik di dalam suatu organisasi.

Pondy memandang konflik sebagai sebuah proses yang terjadi dari lima macam episode sekuensial atau tahapan-tahapn yang dirangkup berikut (Pondy,1967:296-320)



### Keterangan :

Tahap pertama model pondy, tidak terdapat adanya konflik yang terbuka, tetapi potensi untuk muncul konflik ada, walaupun ia bersifat laten, disebabkan karena cara sesuatu organisasi beroperasi.

Tahap kedua dari model Pondy ini, diawali dengan situasi dimana sebuah sub-unit atau kelompok kepentingan tertentu merasa bahwa tujuan-tujuannya terbengkalai, karena tindakan kelompok lain. Pada tahap ini masing-masing sub-unit mulai menganalisis mengapa konflik muncul, dan mulai dianalisis yang menyebabkannya.

Tahap ketiga sub-unit yang terlibat dalam konflik dengan cepat mengembangkan suatu reaksi emosional terhadap satu dengan yang lainnya, berusaha mencari temannya dan mencari kesalahan sub-unit lainnya.

Tahap ke empat model Pondy ini subunit mulai menyerang sub-unit lainnya, dengan cara menghalanginya mencapai tujuannya.

Tahap kelima, cepat atau lambat, konflik dalam organisasi akan diselesaikan dengan satu atau cara lainnya, yang seringkali terjadi melalui keputusan manager senior tertentu. Andaikan sumber konflik tidak terselesaikan, maka problem yang menyebabkan timbulnya konflik dapat muncul kembali, tergantung pada bagaimana konflik tersebut diselesaikan pertama kalinya.

## KONFLIK PRIBADI

Ada lima bentuk konflik pribadi menurut Blake and Mouton (1980) dan Kilmann and Thomas (1975), yang di ditulis oleh Wayne (2005:371):

- **Pesaing atau pejuang gigih.** Orang yang mempunyai gaya ini mengejar kepentingannya sendiri secara agak zalim dan pada umumnya dengan mengorbankan anggota-anggota lain dalam kelompok. Pejuang gigih memandang kekalahan sebagai tanda kelemahan, status yang menurun dan suatu citra diri yang ambruk. Kemenanganlah satu-satunya tujuan yang layak, yang merupakan prestasi dan kebahagiaan.
- **Kolaborator atau pemecah masalah.** Orang yang menggunakan gaya ini berusaha menciptakan situasi yang memungkinkan tujuan semua kelompok dapat tercapai. Pemecah masalah berusaha menemukan solusi yang diterima semua pihak. Kemenangan atau kekalahan bukanlah caranya memandang suatu konflik.
- **Kompromiser atau pendamai penyiasat.** Orang yang menggunakan gaya ini berasumsi bahwa setiap orang yang terlibat dalam suatu pertentangan mampu menerima kekalahan, dan ia berusaha mampu menemukan suatu posisi yang dapat dijalankan. Suatu pola "mengalah" sering berkembang.
- **Akomodator atau penolong ramah.** Orang yang menggunakan gaya ini kurang tegas dan cukup kooperatif, mengabaikan kepentingannya sendiri demi kepentingan orang lain. Penolong yang ramah merasa bahwa keselarasan harus ditegakkan dan bahwa kemarahan dan konfrontasi adalah buruk. Ketika suatu keputusan dicapai, akomodator mungkin mendukung keputusan tersebut dan berharap kelak bawa ia telah menyatakan beberapa keberatan.
- **Penghindar atau penurut impersonal.** Orang yang menggunakan gaya ini cenderung memandang konflik sebagai suatu yang tidak produktif dan sedikit menghukum. Maka



penghindar menjauhi situasi yang tidak nyaman dengan menolak untuk terlibat. Hasilnya biasanya suatu reaksi impersonal terhadap keputusan dan sedikit komitmen terhadap tindakan mendatang.

Menurut Wayne (2005:372) tetapi kadang ketika konflik terjadi kita cenderung melakukan dan mengatakan hal-hal yang mengekalkan konflik dengan alih-alih mengurangi atau menghilangkannya. Meskipun sering sulit untuk dilakukan, biasanya terdapat beberapa tindakan yang dapat diambil untuk memulai pengurangan konflik. Pertentangan itu sendiri jarang menyelesaikan masalah. Dalam kelompok kecil konflik biasanya paling baik dihadapi lewat proses integrasi, kombinasi gagasan setiap orang menjadi gagasan kelompok (Barnlund&haiman, 1960).

#### PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MENGURANGI KONFLIK PRIBADI

Konflik pribadi baik diambil keputusan dengan cara “ integrasi” yaitu untuk memperoleh konsensus. Dasar adalah bahwa perbedaan dalam berpikir, merasa dan berperilaku paling baik diselesaikan dengan memasukkan pandangan semua pihak ke dalam suatu keputusan atau rencana. Usaha kooperatif dapat dicapai dengan menemukan, mengisolasi dan menjelaskan bidang-bidang kesepakatan dan pertentangan, jadi secara sistematis mempersempit bidang perbedaan dan memperbesar bidang penerimaan.

Menurut Wayne, Peterson & Burnet dalam buku *tehnic for effective communication*, dua bidang perbedaan yang perlu dikelola, yaitu perbedaan dalam pemahaman dan perbedaan dalam perasaan. Untuk proses dalam perbedaan pemahaman dapat dikelola dengan tiga cara yaitu:

1. Dengan menemukan apa yang orang atau pihak lain maksudkan. Sering suatu pernyataan sederhana mengenai apa yang seseorang maksudkan menghindarkan peningkatan pertentangan.
2. Dengan mengecek kebasahan bukti dan penalaran. Pertentangan dan konflik sering berkembang karena dua orang mungkin mengajukan alasan dari data yang sama dan membuat kesimpulan berbeda. Anda mungkin ingin menemukan sumber bukti untuk menentukan keakuratan bukti tersebut.

3. Dengan mengidentifikasi suatu nilai atau tujuan yang lebih mendasar, yang kadang-kadang disebut tujuan yang unggul. Ketika pertentangan didasarkan pada perbedaan dalam preferensi atau nilai, pemahaman mungkin meningkat dengan mengidentifikasi suatu nilai yang lebih mendasar yang diterima semua pihak.

Untuk perbedaan yang didasarkan pada perasaan dapat dikelola dengan lima cara:

1. Dengan meningkatkan penghargaan diri orang-orang yang bertentangan dengan anda. Suatu sumber perlawanan emosional yang mendasar adalah kehilangan muka. Tidak seorang pun yang ingin tampak bodoh, tidak logis, atau tersesat. Kurangilah pertentangan berdasarkan perasaan dengan memberikan dukungan ego atau cara-cara memperkuat penghargaan diri.
2. Dengan menciptakan suatu atmosfer penelitian. Mintalah anggota-anggota kelompok untuk menelaah masalahnya dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan terbuka. Perlawanan sering terjadi karena alternatif belum ditelaah.
3. Dengan melibatkan setiap anggota kelompok dalam diskusi. Kendala emosional dan perasaan negatif meningkat ketika kita merasa tidak diundang atau tidak didorong untuk membuat kontribusi. Hindarilah membungkam siapapun, terlepas dari apapun yang mungkin telah dikatanya.
4. Dengan menggunakan ringkasan untuk menunjukkan kepada kelompok apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Ringkasan dapat membantu mengobjektifkan komentar-komentar dan mengurangi generalisasi dan pernyataan yang berlebihan. Anggota-anggota kelompok diizinkan untuk merespon ringkasan yang lebih objektif yang akhirnya akan mengalihkan komentar-komentar yang emosional.
5. Dengan menyediakan peluang untuk menyatakan perasaan. Partisipan harus memiliki peluang untuk membuat pernyataan yang sangat emosional tanpa argument atau sangkalan. Banyak pertentangan dapat diselesaikan hanya dengan membiarkan orang lain secara bebas mengemukakan perasaannya.

Pengambilan keputusan yang integrative untuk mengurangi pertentangan menekankan pentingnya kombinasi informasi, logika dan perasaan untuk mencapai penilaian kolektif terbaik dari kelompok secara keseluruhan. Konflik digunakan secara kreatif dan kondusif.



## KONFLIK KELOMPOK

Ketika beberapa kelompok merasa frustrasi karena mereka tidak bisa mencapai tujuan mereka, konflik antar kelompok terjadi. Beberapa kelompok mencari sumber frustrasi dalam kelompok mereka sendiri, keterampilan mereka sendiri, metode, perlengkapan dan prosedur. Kelompok-kelompok lain mencari sumber frustrasi mereka dari luar kelompok mereka. Ketika mereka mengira telah menemukan sumber frustrasi mereka dalam suatu kelompok lain, suatu proses konflik pun berkembang. Ada tujuh keadaan yang menandai konflik ini yaitu:

1. Keraguan dan kecurigaan mulai mengemuka, dan iklim diantara kelompok-kelompok merosot.
2. Persepsi atas kelompok luar menjadi terdistorsi atau terpolarisasikan, dengan komentar-komentar verbal yang memisahkan kelompok-kelompok yang baik dari kelompok yang buruk.
3. Kepaduan dan perasaan yang berkaitan seperti keramahan, ketertarikan, kerkraban, dan kepentingan (importance) dalam tiap kelompok meningkat.
4. Kepatuhan kepada norma kelompok dan kesesuaian juga meningkat dalam setiap kelompok.
5. Kelompok-kelompok mempersiapkan diri mereka sendiri bagi kepemimpinan dan mengarahkan kepada otoritas.
6. Prilaku memusuhi, hubungan komunikatif yang berkurang, dan tanda-tanda yang menyebabkan perbedaan dalam kelompok mulai nampak.
7. Adanya pemisahan yang diharapkan semua anggota kelompok dan setiap usaha kerja sama terhenti.

## PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MENGURANGI KONFLIK KELOMPOK

Ada lima cara untuk meminimalkan konflik kelompok yaitu:

1. Pastikan bahwa informasi untuk mengatasi masalah ditemukan dan diberikan kepada kelompok-kelompok yang terlibat. Untuk kelompok lain bisa secara teratur berkumpul untuk mengkaji bidang-bidang masalah dan membuat kesepakatan bersama.
2. Adanya kesamaan setiap anggota kelompok untuk dapat jumlah bagian pekerjaan.

3. Buatlah agar kelompok-kelompok berhubungan dekat satu sama lainnya. Hadirkan kelompok-kelompok yang menentang untuk menjelaskan masalah dan izinkan mereka untuk berbagai persepsi.

4. Temukan musuh bersama. Sebuah organisasi, swasta ataupun pemerintah, dapat membentuk kelompok-kelompok yang konflik dan kelompok lainya bersatu mencari dan melawan musuh mereka. Hal ini dapat mendekatkan hubungan antar kelompok dan mengurangi konflik.

5. Identifikasi atau kembangkan suatu perangkat tujuan bersama. Ini merupakan gagasan menemukan suatu tujuan bersama bagi setiap kelompok dalam organisasi.

## METODE UNTUK MENGURANGI KONFLIK

Stoner & Freeman ( Stoner, et.al,1989:400 ), mengemukakan metode untuk mengurangi konflik antar kelompok

1. Masing-masing kelompok yang berkonflik, diberi informasi yang menguntungkan tentang kelompok yang berhadapan dengan mereka.
2. Kontak sosial yang menyenangkan antara kelompok-kelompok diintensifkan, dengan jalan makan bersama atau nonton bersama.
3. Pemimpin-pemimpin kelompok diminta untuk bernegoisasi, dan memberikan informasi tentang kelompok yang berhadapan dengan kelompok mereka.

Stoner juga menyatakan bahwa ada tiga macam metode penyelesaian konflik yang paling sering digunakan yaitu:

1. Dominasi atau supresi (Domination or suppression)

Keputusan yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik yang diambil yaitu dengan cara menekan konflik atau menciptakan suatu situasi mengalah, dimana yang kalah terpaksa mundur kepada otoritas yang lebih tinggi.

2. Kompromi (Compromise)

Keputusan yang dilakukan untuk menyelesaikan konflik dengan cara para manager berupaya untuk menyelesaikan konflik, dengan jalan meyakini para pihak yang terlibat untuk mengorbankan sasaran tertentu, agar dapat diraih sasaran yang lain.



### 3. Pemecahan problem secara integratif (integrative problem solving)

Dimana pihak-pihak yang terlibat berupaya memecahkan problem yang muncul antar mereka.

Dalam metode ini ada 3 pemecahan konflik

- Konsensus, dimana pihak konflik dipertemukan untuk mencari solusi terbaik, dengan tidak menyalahkan atau memenangkan satu kelompok.
- Konfrontasi, pihak yang berkonflik, menyatakan pandangan mereka masing-masing secara langsung dan terbuka pada pihak lain. Dan dipelajari alasan terjadinya konflik. Dengan kepemimpinan yang trampil seringkali dapat mencapai suatu solusi yang rasional.
- Penggunaan tujuan superordinat (superordinate goal), pada metode ini mengalihkan perhatian pihak-pihak yang berkonflik, dari tujuan mereka yang bersaing dan terpisah, kembali kepada tujuan organisasi.

## KESIMPULAN

Dalam konflik pribadi ada lima gaya konflik yaitu, pesaing, kolaborator, akomodator, kompromiser dan penghindar. Cara menyelesaikan konflik ini melalui proses integrasi. Konflik antar kelompok ada tujuh tahap yang menimbulkannya yaitu: keraguan, persepsi, kepaduan perasaan, kepatuhan pada norma, mempersiapkan diri sendiri, perilaku memusuhi dan pemisahan dari kelompok. Akhirnya, efek terhadap kelompok-kelompok untuk menang atau kalah dalam persaingan dan lima cara mengurangi konflik kelompok ini, yaitu memastikan informasi, kesamaan dalam mendapatkan pekerjaan, hubungan yang dekat antar kelompok, temukan musuh bersama dan identifikasi tujuan bersama antar kelompok.



## DAFTAR PUSTAKA

- J.Winardi.Prof,Dr, "Teori Organisasi dan Pengorganisasian", PT Raja Grafindo, Jakarta, 2003
- Veithzal Rivai, Prof.Dr "Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi", Pt Raja Grafindo, Jakarta, 2007
- Tampubolon, Manahan,Dr "Prilaku Keorganisasian", Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004
- Pace,R. Wayne & Faules, Don.F "Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan", PT R,emaja Rosdakarya, Bandung, 2005
- Pace,R Wayne "Organization communication, Faondation for Human Resource Development", Prentice Hall, Inc, New Jersey, 1983
- Brown, david L , "Managing Konflik at Organization Interface," Addison Wesley Publishing, 1966
- Pondy, LR, "Organization Konflik Management, in MD Dunnette (ed)", handbook of Industrial and Organization Psychology, Rand McNally, Chicago, 1976
- Stoner, James, A.F.R. Adward Freeman, "Management",4-th Edition, Printice hall Inc, Englewood Cliffs, NJ,1989

## KOMUNIKASI DITINJAU TEORI DIALEKTIKA RELASIONAL

Fauzi

## Abstraksi:

Relasi (hubungan) selalu dihubungkan dengan komunikasi dan tidak dapat dipisahkan, karena relasi merupakan suatu yang penting dalam komunikasi. Relasi merupakan suatu hal yang sangat kompleks dan beragam, sehingga berinteraksi dalam tiap hubungan ini memberikan kesempatan kepada komunikator untuk memaksimalkan fungsi berbagai macam saluran yang digunakan. Dalam konteks komunikasi *interpersonal*, relasi dan apa yang terjadi didalamnya dari memulai, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan interpersonal memiliki daya tarik yang besar. Penelitian yang mempelajari pola dan proses hubungan *interpersonal*, menjelaskan bagaimana dan mengapa hubungan berkembang dan dipertahankan. Seiring dengan perkembangan hubungan, terdapat kemungkinan akan munculnya tarikan-tarikan yang menimbulkan konflik. Mengelola ketegangan-ketegangan inilah yang menjadi esensi dari teori dialektika relasional. Teori dialektika relasional menggambarkan hidup hubungan sebagai kemajuan dan pergerakan yang konstan. Orang-orang yang terlibat di dalam hubungan terus merasakan dorongan dan tarikan dari keinginan-keinginan yang bertolak belakang. Ketika orang berkomunikasi di dalam hubungan mereka, mereka berusaha untuk mendamaikan keinginan-keinginan yang saling bertolak belakang ini, akan tetapi mereka tidak pernah menghapuskannya.

**Kata kunci:** Dialektika Rasional, Komunikasi Interpersonal, dan Pengembangan Hubungan.

## A. Pendahuluan

Teori dialektika relasional adalah sebuah konsep dalam teori komunikasi. Konsep ini bisa ditafsirkan sebagai simpul kontradiksi dalam hubungan pribadi atau interaksi terus-menerus



# KOMUNIKOLOGI

*Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*

Diterbitkan Oleh :  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

